

Posibilidades de posicionamiento y definición de grupos meta: un estudio exploratorio

Andrés Atayde y Mayela de la Rosa

OBJETIVO

Identificar las tendencias predominantes en el área de calidad, cuestionar las concepciones curriculares existentes e identificar los posibles nichos o grupos que no han sido debida –o totalmente– atendidos, a partir de la composición y tendencias actuales.

METODOLOGÍA

Se estudiaron los programas asociados al área de calidad del sector educativo, con el propósito de identificar la oferta educativa existente, en función de las regiones, instituciones y programas, así como la demanda correspondiente, en términos de nivel educativo, orientación y enfoques predominantes.

Fuentes de información: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), entre otras.

Se revisó el padrón publicado por estas dependencias para identificar los programas del área en cuestión y, a través de internet, se estableció contacto con las instituciones que ofrecían dichos programas. Fue así como obtuvimos información sobre: a) la composición de la demanda por área y b) la modalidad de posgrado, la cual incluye algunas características particulares de cada programa.

Resumen

El presente trabajo incluye una descripción panorámica de la oferta educativa que ofrecen actualmente programas e instituciones en el área de calidad, según sus características distintivas y diferencias, con el objeto de establecer un programa pertinente que responda a las necesidades de un grupo meta.

Programas: la información proporcionada por dichos institutos nos sirvió para clasificar los programas según la orientación de sus cursos, su organización y alternativas. Esto nos permitió desarrollar una primera propuesta para un programa de posgrado en Sistemas de Calidad.

Consejo Consultivo: con la intención de evaluar la pertinencia de un programa de maestría (el actual o uno nuevo), se decidió invitar a varios expertos en el área de calidad para que formaran parte del Consejo Consultivo y, desde esta tribuna, nos ayudaran a reflexionar sobre cuestiones específicas relacionadas con las propuestas de programas de calidad.

Programas de entrevistas: se realizó una encuesta en empresas representativas del ramo, para obtener información sobre los requisitos que éstas exigen a los egresados de maestrías en Sistemas de Calidad.

REVISIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA EN EL ÁREA DE CALIDAD

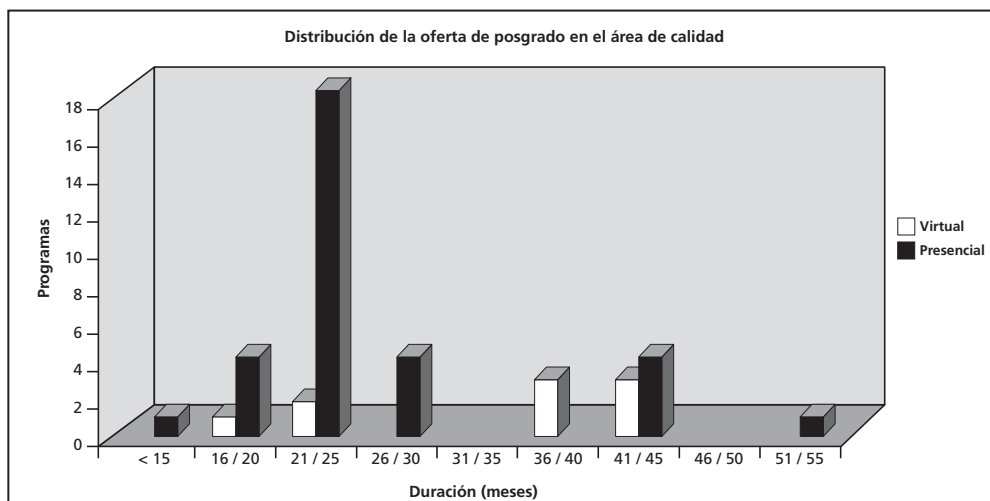
A través de los medios electrónicos de información en red, se consultó el directorio de posgrado de la Asociación Nacional de Universidades e Institucio-

nes de Educación Superior (ANUIES), así como los programas particulares de diferentes instituciones a las que se pudo tener acceso por esta vía. Cabe señalar que estamos conscientes de que existen otras fuentes de información, como las encuestas dirigidas a estudiantes de posgrado y personas que participan en la conducción de los programas de posgrado relacionados; sin embargo, debido a la limitación de los recursos (presupuesto, recursos humanos y tiempo, principalmente) no fue posible extender nuestro campo de consulta. No obstante, tomando en cuenta las condiciones bajo las que se desarrolló esta investigación, consideramos que nuestro acercamiento al objeto de estudio es bastante razonable.

Nuestros resultados señalan que en México existen por lo menos 50 programas de posgrado relacionados con el área de calidad, los cuales operan en tres diferentes modalidades: presenciales, modulares y a distancia. Es importante señalar que aproximadamente la mitad de ellos opera en la última modalidad.

En general los programas tienen una duración aproximada de 24 meses (Fig. 1) divididos en semestres, trimestres, cuatrimestres o en módulos.

Fig. 1. Duración de los programas de posgrado según su modalidad



Con relación a los horarios de desempeño, quizá el aspecto más relevante es la cantidad de opciones, sumamente flexibles, que pretenden adaptarse a la diversidad de necesidades de los estudiantes. Por ejemplo, existen horarios de viernes y sábados –o sábados exclusivamente– en forma continua. Incluso hay instituciones que ofrecen diferentes alternativas para un mismo programa.

En cuanto a costos, éstos varían según la institución y la localidad; por ejemplo, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey varía sus precios según el campus.

Por otra parte, llama la atención que los posgrados relacionados con el área de calidad se ubiquen indistintamente en el área de ingeniería o en el de administración. Esto en sí, indica que el área de calidad incluye dos composiciones: una orientada al control de procesos y técnicas muy específicas (además de herramientas estadísticas), y otra dirigida a la administración y al cambio organizacional.

Otro hallazgo relevante fue la identificación de los enfoques predominantes en el campo de estudio de la calidad:

a) Orientación y base de ingeniería: caracterizado por el énfasis que se le da a los procedimientos estadísticos para el diseño y control de procesos y operaciones. Es decir, que el perfil de egreso de este tipo de programas es el de un tecnólogo experto en aplicaciones desarrolladas en dicho campo.

b) Orientación hacia el cambio organizacional: caracterizado por el énfasis que se le da a los aspectos del comportamiento de la organización –como manejo de poder, liderazgo, comunicación y formación de equipos, por mencionar algunos–. Esto

en el supuesto de que el papel del profesional en calidad estriba, en gran medida, en su capacidad como agente de cambio. Bajo este enfoque, el perfil del egresado es el de un facilitador de los procesos de cambio en la organización.

Hay que reconocer que las dos orientaciones definidas podrían estar representando casos extremos de enfoque exclusivo: por ejemplo, un posgrado que se dedique primordialmente al enfoque (a) u otro que lo haga para el (b). Sin embargo, este tipo de programas son los menos. La mayoría busca combinar o integrar de alguna forma ambas tendencias e, incluso, parece que la orientación (b) tiende a predominar como característica de los posgrados en calidad, sin que esto excluya la primera orientación.

DEMANDA

La tendencia global respecto al posgrado es hacia la alza; es decir, existe un incremento sostenido tanto en el número de programas como en el de alumnos. Podríamos suponer que esto se debe a la demanda industrial de contar con personal profesional más preparado.

En cuanto a áreas, la preferencia por las ciencias sociales y administrativas se ha mantenido durante los últimos 20 años en una relación de tres a uno, aproximadamente, respecto a las ingenierías.

Dentro de las áreas de ciencias sociales y administrativas, los programas orientados a la administración son mayoría, y en ellos, la administración, las finanzas y la economía representan 78% de la matrícula de 21 subáreas de especialización.

Las áreas de ingeniería, computación, ingeniería civil, ingeniería eléctrica, electrónica e industrial, concentran 61% de la matrícula.

Cabe señalar que las subáreas mencionadas de ciencias sociales, administración e ingenierías son afines al ámbito de los sistemas de producción e información.

No se cuenta con información que permita precisar algunos otros aspectos de la demanda, específicamente en lo que se refiere a los programas de calidad. Muchos de esos aspectos deben suponerse a partir de las características observadas en la oferta; por ejemplo: horarios, costos, duración, etcétera. Por otra parte, identificar las expectativas o necesidades de la industria respecto a programas de profesio-

nalización en el área de calidad, permitirá apoyar la interpretación mencionada anteriormente sobre las necesidades de alumnos e industriales.

NECESIDADES DE LA EMPRESA RESPECTO A UN PROFESIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD

A partir de los resultados de una consulta directa con diversas empresas de diferentes ramos, se supone que las necesidades de la industria están en concordancia con las de los estudiantes, y también que ambos tienen un interés común. Aún no se ha podido llegar al alumnado, pero bajo el esquema propuesto, se infiere cuál sería su demanda.

Fig. 2. Características de contratación consideradas en el mercado de trabajo

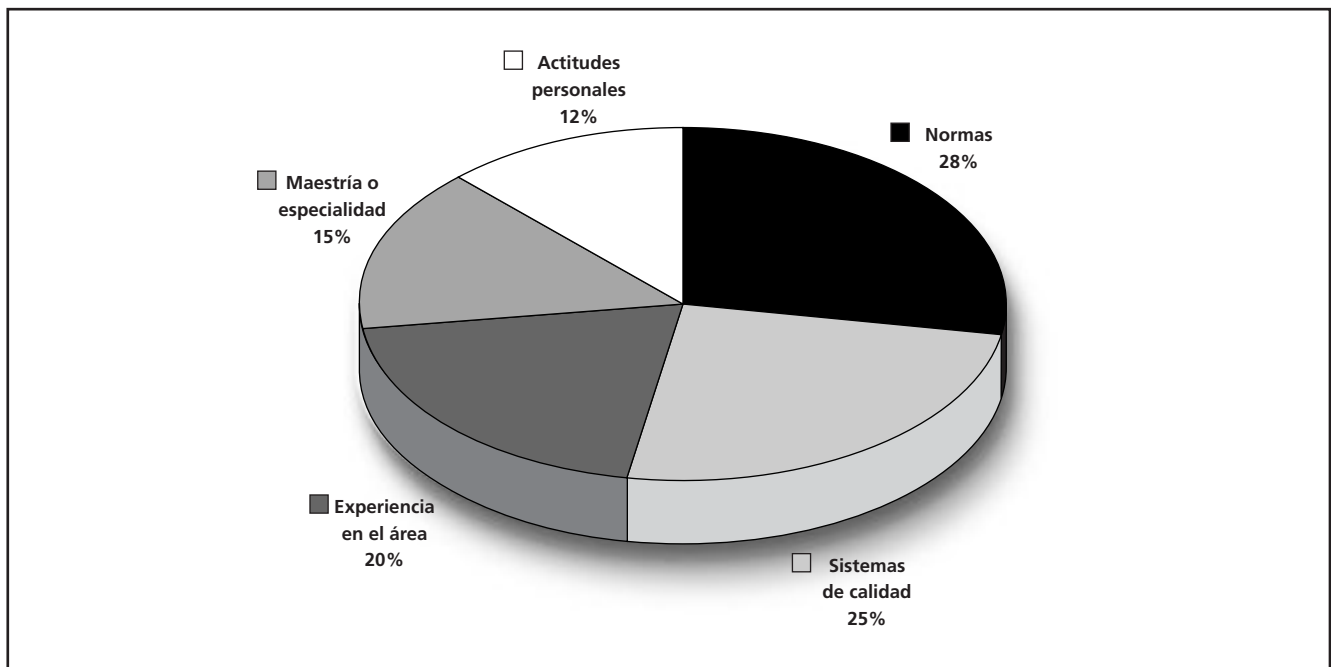
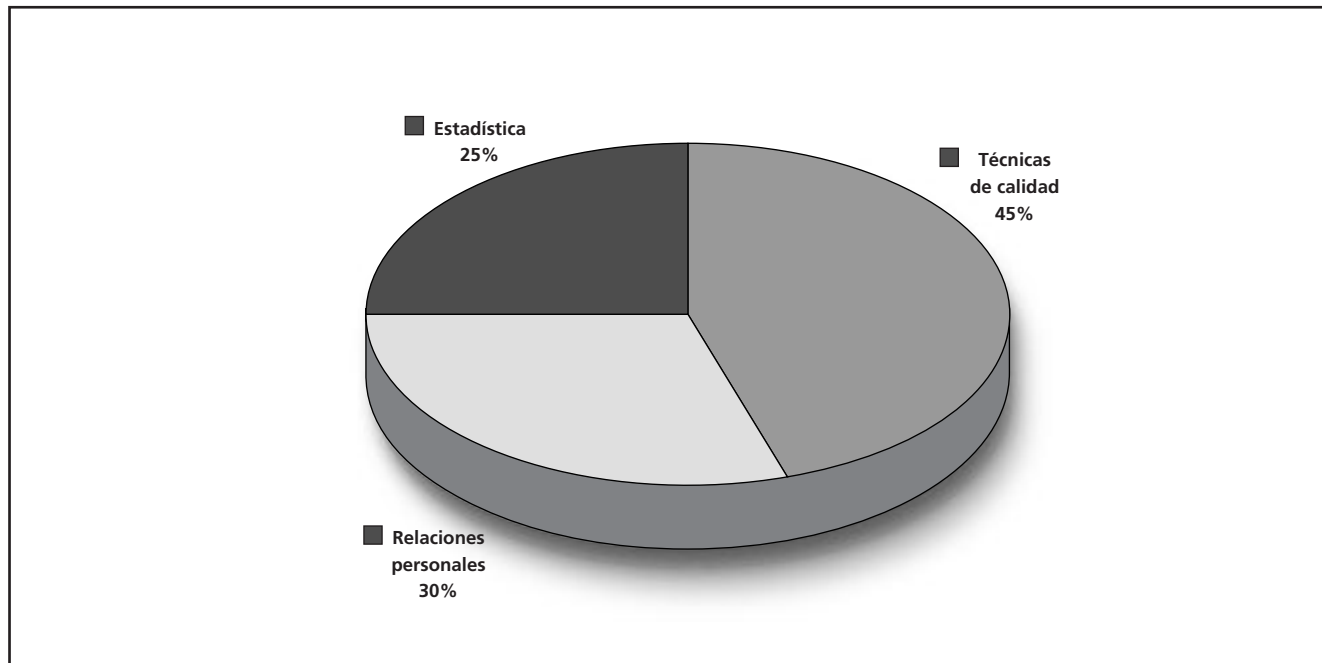


Fig. 3. Preparación que requiere el mercado de un especialista en calidad



PROPUESTA DE PROGRAMA

Después de analizar la oferta de programas existente, sacamos en conclusión que la ventaja competitiva que puede ofrecerse en un programa de posgrado en el área de calidad es integrar el aspecto técnico de la calidad con el de comportamiento y el cambio organizacional, ya que ambas áreas son indispensables para cubrir las expectativas de las empresas respecto a los profesionales de la calidad.

Esto incluye, desde luego, las habilidades interpersonales y el dominio de marcos de referencia integradores en la concepción de la organización como una entidad total, comunitaria e histórica, de manera que a partir de la comprensión de estos puntos se puedan identificar, definir e implementar los procesos de cambio adecuados a la especificidad de la empresa concreta.

El programa de posgrado que proponemos se llama Administración de Sistemas de Productividad y Calidad y está dirigido a profesionistas cuya actividad esté relacionada con las áreas administrativas, de calidad, desarrollo de productos, producción y prestadores de servicios; así como también a todos los egresados de licenciatura que tengan especial interés en esta área. Cabe señalar que este posgrado representa además una opción de titulación de licenciatura, si se finaliza el primer año con un promedio mínimo de 8.0.

El objetivo de este programa es formar profesionales capaces de implementar sistemas de productividad y calidad a través de la planeación, el diseño, la aplicación y la evaluación, con el objeto de generar ventajas competitivas, con sentido crítico, ético y responsable, en la industria de bienes y servicios.

Al concluir sus estudios, el egresado será capaz de:

- identificar y analizar la situación de la industria,
- proponer soluciones prácticas a problemas vinculados con la industria utilizando los fundamentos de los sistemas de productividad y calidad,
- proponer cambios pertinentes que le ayuden a mejorar los procesos productivos y administrativos
- y aplicar modelos que permitan que la industria nacional se desarrolle un nivel más competitivo a través del cumplimiento de normas nacionales e internacionales.

Área de investigación:

- Metodología de la investigación y el pensamiento sistémico
- Seminario de tesis ✪

MAPA CURRICULAR

El programa de estudios está estructurado en las siguientes áreas académicas:

Área matemática:

- Herramientas estadísticas

Área de ingeniería aplicada

- Normalización ambiental en la industria
- Control estadístico de proceso
- Seminario de temas selectos de productividad y calidad
- Sanidad y seguridad industrial
- Innovación tecnológica (optativa)
- Desarrollo de productos (optativa)

Área de administración

- Administración estratégica
- Teorías de calidad
- Sistemas de calidad
- Comportamiento organizacional
- Modelos de cambio organizacional
- Sistemas de productividad
- Administración de la producción (optativa)
- Modelos para la toma de decisiones (optativa)
- Mercadotecnia (optativa)